

## ABSTRAK

Ririn Aryani. NIM : 150300408. **PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK BRAWIJAYA CABANG BOJONGSARI DEPOK.** Tugas Akhir, Jakarta: Politeknik APP Jakarta. Agustus 2018

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen mengenai aspek *physical evidence* dan mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Cabang Bojongsari. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan penyebaran kuesioner kepada responden. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *Non Probability* dengan teknik *Purposive Sampling* dengan kriteria responden pernah menjalani perawatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Bojongsari dan mengetahui tentang bukti fisik Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Bojongsari. Sampel yang digunakan sebanyak 60 responden berdasarkan pendekatan **Roscoe**. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, analisis deskriptif, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, analisis regresi linier sederhana, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon pasien terhadap aspek *physical evidence* pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Bojongsari memperoleh rata-rata skor sebesar 250,7 atau dalam rentang setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa respon pasien mengenai *physical evidence* pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Bojongsari berada pada kategori yang **Baik**. Dari hasil penelitian ini juga telah dihasilkan bahwa *physical evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan diperoleh T tabel (1.671) dan T hitung (9.385) dan Signifikansi (000).

Kata Kunci: *Bauran Promosi, Physical evidence, Kepuasan pasien.*